



TranquilliTY
premium

Guide
d'utilisation
explications & astuces



APPRENEZ À VOUS SERVIR DU SERVICE
TRANQUILLITY PREMIUM DANS SA GLOBALITÉ !



SOMMAIRE

- 1. Je veux accéder à mon espace client p.1
- 2. Je veux planifier mes alertes p.3
- 3. Je veux modifier mes alertes p.7
- 4. Je veux masquer des zones sur ma caméra p.8
- 5. Je veux modifier la sensibilité de ma caméra p.9
- 6. Je veux planifier mes enregistrements vidéo p.11
- 7. Je veux télécharger mes vidéos p.15
- 8. Je veux configurer mes coordonnées pour les alertes p.17
- 9. Je veux changer mes informations de profil p.18
- 10. Je veux consulter mes factures p.19
- 11. Je veux modifier mes coordonnées bancaires p.20

1. Je veux accéder à mon espace client

Certaines fonctions ne peuvent être modifiées qu'en passant par votre espace client. Il est donc important de savoir où se trouve ce dernier.

1. Rendez-vous sur le site deltadore.fr
2. Cliquez sur «Accès Client» (voir photo ci-contre)
3. Rentrez votre identifiant et votre mot de passe TYCAM (ce sont les mêmes que ceux utilisés au moment de votre souscription).

VOUS AVEZ UN COMPTE

Vous êtes déjà abonné à nos services ou vous avez un compte pour votre caméra Tycam.
[Où trouver mon identifiant ?](#)

> CONNECTEZ-VOUS

[Mot de passe oublié ?](#)

☐ Rester connecté

*Champs obligatoires



2. Je veux planifier mes alertes

QU'EST-CE QU'UNE ALERTE ? Une alerte est déclenchée suite à une détection. Elle déclenche automatiquement une vidéo de 30 secondes ainsi que l'envoi d'un SMS et/ou d'un mail.

QU'EST-CE QU'UNE DÉTECTION ? Une détection peut être due à un mouvement, un bruit fort (une sirène par exemple) ou une coupure de courant/ADSL.

EXPLICATION : cette fonction vous permet de programmer vos caméras en mode surveillance. Ainsi vous n'avez pas besoin de penser à les activer ; elles s'endclencheront automatiquement seules et vous enverront une alerte en cas de détection. Vous pouvez définir des plages de surveillance différentes selon vos caméras.

PAR EXEMPLE :

Je travaille du lundi au vendredi. Je pars de chez moi à 8h30 et rentre à 18h. Je rentre manger le midi également de 12h30 à 13h30. Mais j'ai aussi une caméra extérieure qui surveille ma cour arrière. J'ai donc des créneaux d'alertes différents, plutôt la nuit : 20h à 6h du matin.

Voici mon planning d'alertes :



COMMENT FAIRE ?

- 1 Connectez-vous sur votre espace client
- 2 Cliquez sur l'onglet «PLANIFIER»
- 3 Planifiez et gérez vos plages horaires via le cadre «Actions».

AJOUTER UNE PLAGE HORAIRE :

MÉTHODE 1

1. Cliquez sur «Ajouter une plage horaire»
2. Choisissez vos jours et heures de surveillance :

ACTIONS

- Ajouter une plage horaire
- Activer mes plages
- Désactiver mes plages

NOUVELLE PLAGE HORAIRE

DÉBUT 08 h 30

FIN 12 h 30

CAMÉRAS

☐ Parking ☒ Salon

Répéter d'autres jours de la semaine

☒ Mardi 08:30 - 12:30

☒ Mercredi 08:30 - 12:30

☒ Jeudi 08:30 - 12:30

☒ Vendredi 08:30 - 12:30

☐ Samedi 08:30 - 12:30

☐ Dimanche 08:30 - 12:30

a. Solution la plus pratique pour votre quotidien

Par créneaux : Déterminez un créneau horaire (1) et choisissez les jours durant lesquels vous souhaitez qu'il soit actif (2).

NOUVELLE PLAGE HORAIRE

DÉBUT 08 h 30

FIN 18 h 30

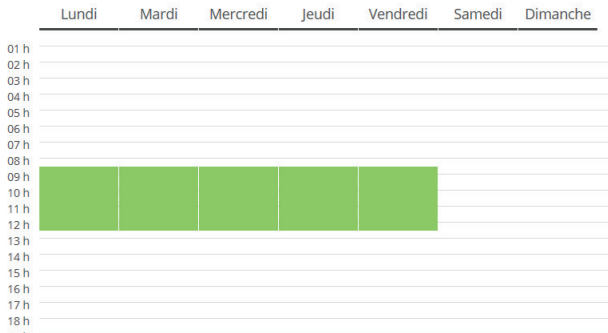
CAMÉRAS

☐ Parking ☒ Salon

b. Solution idéale quand vous partez en vacances

En continu : Déterminez quand commence et quand doit se terminer la surveillance.

3. Déterminez la ou les caméras concernées (3)
4. Validez en cliquant sur «Ok»
5. Votre nouvelle plage horaire s'affiche maintenant à l'écran



ACTIONS

- Ajouter une plage horaire
- Activer mes plages
- Désactiver mes plages

SAUVEGARDER MES PLANNINGS



Lorsque vous avez terminé votre planification, pensez à les enregistrer (4)

MODIFIER UNE PLAGE HORAIRE :

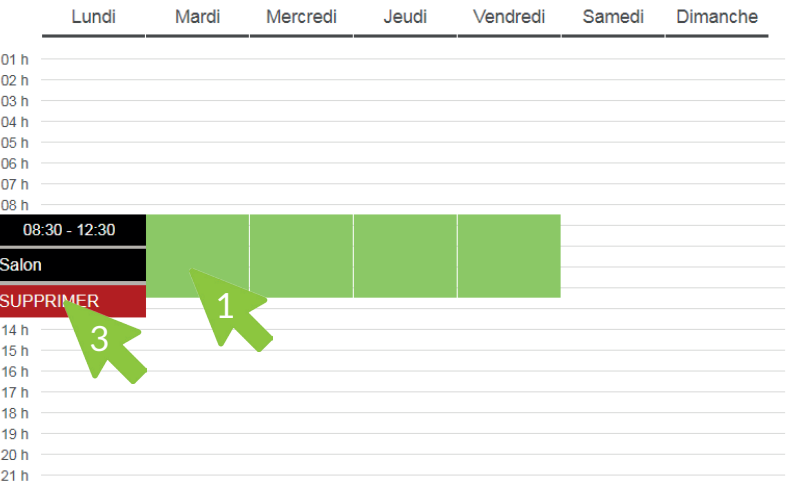
Vous pouvez à tout moment modifier vos plages de surveillance en cliquant dessus (1) afin de changer un horaire ou bien ajouter une caméra (2).



Pour gagner du temps : si vous avez fait une programmation par **créneaux**, les modifications se feront **jour par jour**. Si vous souhaitez faire la même modification sur tous les jours de programmation, nous vous conseillons de **les supprimer et de recommencer** votre planification.

SUPPRIMER UNE PLAGE HORAIRE :

Pour supprimer un créneau, cliquez dessus (1) et supprimez-le grâce au bouton associé (3).



MODIFIER PLAGE HORAIRE

ACTIVÉE ☒

DÉBUT 05 08 h 30

FIN 12 h 30

CAMÉRAS :

☐ Parking ☒ Salon

ANNULER OK

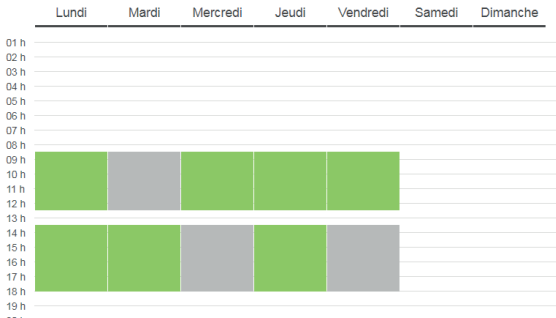
SAUVEGARDER MES PLANNINGS

Si vous ne souhaitez pas supprimer un créneau, mais que vous avez besoin de retirer la surveillance de façon ponctuelle, vous pouvez la désactiver :

- Soit en cliquant sur «Désactiver mes plages» (4), dans ce cas elle seront toutes inactives.

- Soit en cliquant sur la plage concernée puis en décochant la case «activée» (5).

Procédez de la même façon pour les réactiver.



ACTIONS

☒ Ajouter une plage horaire

☒ Activer mes plages

☐ Désactiver mes plages

SAUVEGARDER MES PLANNINGS

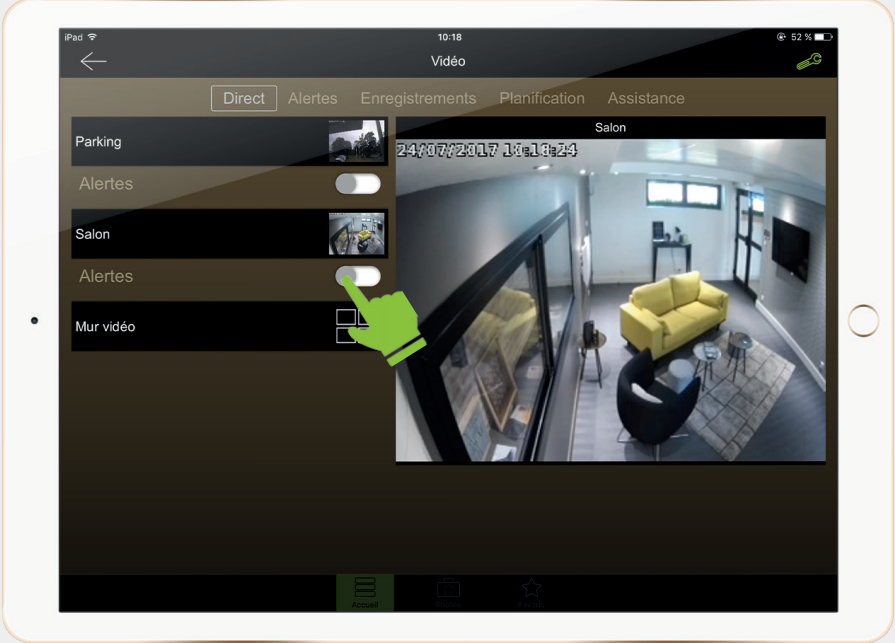
Les plages désactivées apparaissent en gris et celles toujours actives sont en vert

! Après validation des différentes modifications, pensez à sauvegarder vos nouvelles informations (6) !



Si vous n'avez pas d'horaires fixes qui vous permettent de mettre en place votre planification, utilisez plutôt l'application :

1. Sur «Vidéo», rendez-vous dans l'onglet «Direct».
2. Activez et désactivez la surveillance selon vos besoins quotidiens.



Il est important d'anticiper toute déconvenue afin d'éviter de recevoir de fausses alertes. En effet, vous ne quittez pas votre logement à la même heure précise tous les matins.

Pour cela, nous vous conseillons de laisser un battement d'**au moins 5 à 10 minutes** sur vos plages d'alerte, pour prévenir des aléas quotidiens.

Et pour tout imprévu plus long, utilisez l'application pour **désactiver et ré-activer la surveillance à tout moment** !



Deux créneaux de surveillance **ne peuvent pas se chevaucher même s'ils ne concernent pas la même caméra** !

Il est donc important de bien déterminer au préalable les actions que vous voulez mettre en place.

Par exemple, si vous souhaitez que votre caméra intérieure enregistre de **8h à 18h** et que votre caméra extérieure enregistre de **17h à 7h le lendemain** : on se retrouve avec **un chevauchement, de 17h à 18h**.

Vous devez donc créer **une première plage de 8h à 17h** pour la caméra intérieure, **une deuxième de 17h à 18h** pour les 2 caméras et **une troisième de 18h à 7h** pour la caméra extérieure.

3. Je veux modifier mes alertes

EXPLICATION : cette fonction permet de choisir les détections que vous souhaitez activer sur chacune de vos caméras en fonction de vos besoins et des contraintes de l'environnement.

LES TYPES DE DÉTECTION :

Détection de mouvement : vous recevrez une alerte lorsque la caméra détectera un mouvement dans son champ de vision (des réglages du champ de vision et de la sensibilité seront à prévoir selon votre environnement (détails p.11 & 12).



Détection de bruit : un bruit fort peut déclencher une alerte.

Détection de coupure électrique : vous serez immédiatement informé en cas de coupure d'électricité de votre logement.

PAR EXEMPLE :

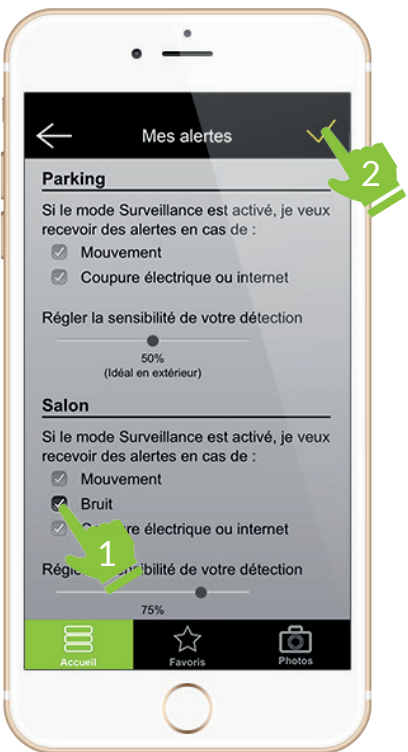
Si vous habitez à proximité d'une route très fréquentée, pensez à désactiver la détection de bruit afin de ne pas recevoir d'alerte à chaque coup de klaxon.

COMMENT FAIRE ?

- 1 Ouvrez votre application, allez dans vidéo puis cliquez sur 
- 2 Cliquez sur  et rendez vous sur «Modifier mes alertes»
- 3 Cochez les détections que vous souhaitez conserver (1) puis validez (2)



Nous vous recommandons de **toujours laisser la détection de coupure électrique active** car, pour désactiver les systèmes d'alarmes, il n'est pas rare que les cambrioleurs coupent le courant.



4. Je veux masquer des zones sur ma caméra

EXPLICATION : cette fonction vous permet de définir des zones du champ de votre caméra qui ne détecteront aucun mouvement.

PAR EXEMPLE :

Si vous possédez un oiseau en cage qui rentre dans le champ de vision de votre caméra, vous pouvez masquer cette zone de votre détection afin de ne pas recevoir des alertes dès que l'oiseau bougera.




COMMENT FAIRE ?

- 1 Connectez-vous sur votre espace client
- 2 Rendez-vous dans l'onglet «CONFIGURER»
- 3 Cliquez sur «Mouvement»
- 4 Créez votre zone de masquage selon vos besoins (elle apparaîtra en grisé sur l'image).

SALON



MASQUER DES ZONES

-  Rectangle
-  Pinceau 1
-  Gomme
-  Recommencer

SENSIBILITÉ

75 %
(Recommandé en intérieur)

VALIDER



Pour plus de précision sur la zone de masquage, n'hésitez pas à utiliser **l'outil pinceau (1)**. Il vous permettra d'affiner les contours.



Pensez à valider après toute modification ! (2)

5. Je veux modifier la sensibilité de ma caméra

EXPLICATION : cette fonction vous permet d'ajuster la sensibilité de détection de mouvement selon votre environnement (luminosité, animaux de compagnie...), afin d'éviter des détections intempestives.

LES DEGRÉS DE SENSIBILITÉ :

0% : Idéal lorsque vous avez de gros animaux, ce degré de sensibilité détecte les mouvements conséquents.

25% : ce degré de sensibilité permet de détecter des mouvements un peu plus discrets que les précédents, en s'adaptant à vos petits animaux.

50% : Légèrement plus sensible, il est recommandé pour un usage en extérieur (ainsi, vous ne recevrez pas une alerte pour tout mouvement de la nature).

75% : Pour une caméra intérieure, il est recommandé d'utiliser ce degré de sensibilité qui sera réceptif à la plupart des mouvements sans être faussé par les variations de luminosité.

100% : Avec ce degré de sensibilité, la détection de mouvement sera très précise. Avant de régler vos caméras à ce niveau, assurez-vous qu'aucun élément ne risque de déclencher d'alertes intempestives.

PAR EXEMPLE :

Si votre maison est équipée de grandes baies vitrées orientées Sud, votre logement est soumis à des fréquentes variations de lumière. Pour éviter les fausses alertes, réglez la sensibilité de votre caméra à 50%.



N'hésitez pas à pulvériser votre caméra extérieure avec une **bombe barrière insectes et arachnides**. Cela n'endommagera pas votre caméra et **évitera les fausses alertes** dues aux insectes environnants.

COMMENT FAIRE ?

SUR VOTRE COMPTE CLIENT

- 1 Connectez-vous
- 2 Rendez-vous sur l'onglet «CONFIGURER»
- 3 Cliquez sur «Mouvement»
- 4 Réglez la sensibilité de vos caméras (1)

SUR VOTRE APPLICATION

- 1 Ouvrez votre application et cliquez sur
- 2 Cliquez sur et rendez vous sur «Modifier mes alertes»
- 3 Réglez la sensibilité de vos caméras (2)

PARKING

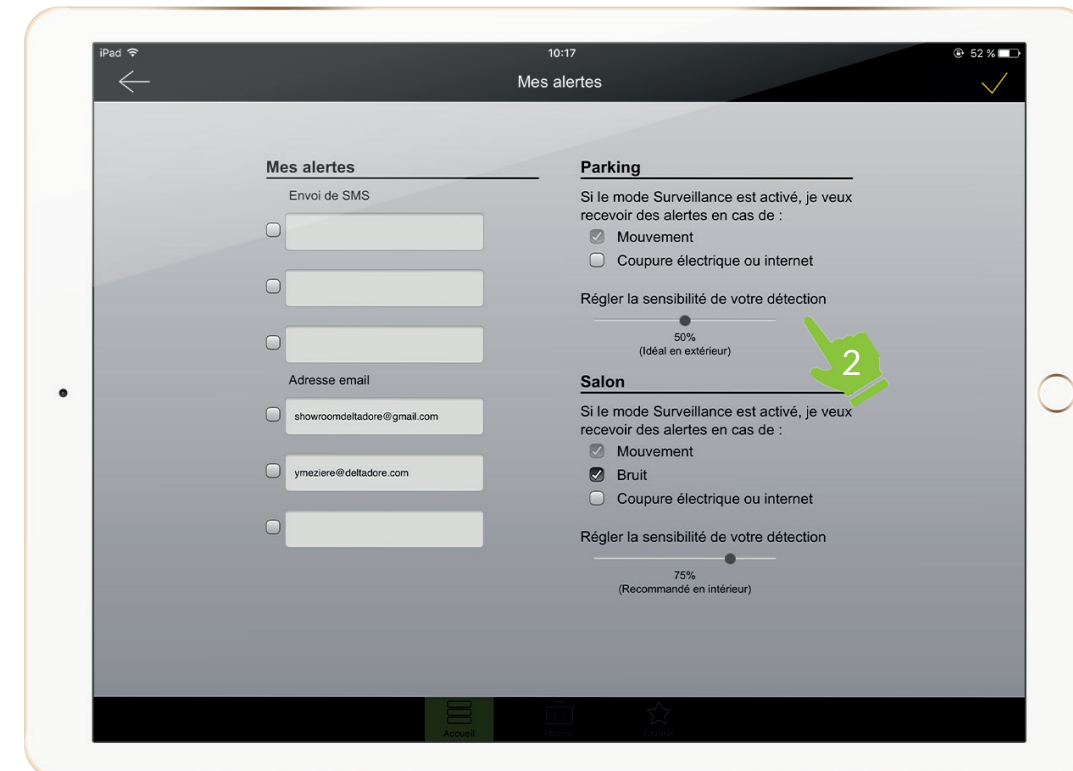


MASQUER DES ZONES

- Rectangle
- Pinceau
- Gomme
- Recommencer

SENSIBILITÉ

50 %
(Idéal en extérieur)



6. Je veux planifier mes enregistrements vidéo

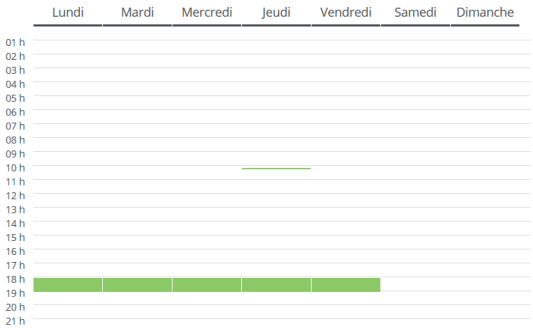
QU'EST CE QU'UN ENREGISTREMENT ? Un enregistrement est une séquence vidéo filmée puis stockée pendant 24h.

EXPLICATION : cette fonction vous permet d'enregistrer ce qui se passe à un moment déterminé sans devoir y penser. Elle est disponible sur 1 caméra.

PAR EXEMPLE :

Vous rentrez tard du travail et vos enfants se retrouvent seuls à la maison de 18h à 19h. Vous leur avez demandé de faire leurs devoirs en attendant votre retour.

Planifier l'enregistrement de la vidéo sur ce créneau et quand vous rentrerez, vous pourrez vérifier s'ils vous ont obéis et ont été sages.



COMMENT FAIRE ?

SUR VOTRE COMPTE CLIENT

- 1 Connectez-vous sur votre espace client
- 2 Cliquez sur l'onglet «Planifier» puis sur «Enregistrement»
- 3 Planifiez et gérez vos plages d'enregistrement via la cadre «action»

AJOUTER UNE PLAGE HORAIRE :

1. Déterminez la caméra concernée
2. Cliquez sur «ajouter une plage horaire»
3. Configurez vos jours et horaires d'enregistrement :

CAMÉRA

Salon

NOUVELLE PLAGE HORAIRE

DÉBUT Lundi 18 h 00

FIN Lundi 19 h 00

Répéter d'autres jours de la semaine

- ☒ Mardi 18:00 - 19:00
- ☒ Mercredi 18:00 - 19:00
- ☒ Jeudi 18:00 - 19:00
- ☒ Vendredi 18:00 - 19:00
- ☐ Samedi 18:00 - 19:00
- ☐ Dimanche 18:00 - 19:00

ANNULER

OK

a. Par créneaux :

Déterminez un créneau horaire (1) et choisissez les jours durant lesquels vous souhaitez qu'il soit actif (2).

b. En continu :

Déterminez quand commence et quand doit se terminer l'enregistrement (3).

NOUVELLE PLAGE HORAIRE

DÉBUT Lundi 8 h 00

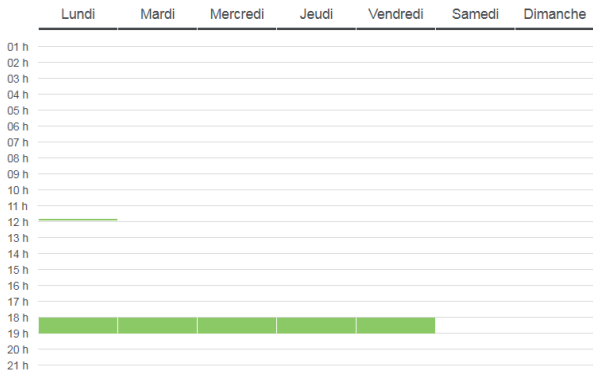
FIN Vendredi 18 h 00

ANNULER

OK

4. Validez en cliquant sur «Ok»

5. Votre nouvelle plage horaire s'affiche maintenant à l'écran



CAMÉRA

Salon

ACTIONS

- ☒ Ajouter une plage horaire
- ☐ Activer mes plages
- ☐ Désactiver mes plages

SAUVEGARDER MES PLANNINGS



Lorsque vous avez terminé votre planification, pensez à l'enregistrer (4)

MODIFIER UNE PLAGE HORAIRE :

Vous pouvez à tout moment modifier vos plages d'enregistrement en cliquant dessus (1) afin de changer un horaire dans le cadre «modifier plage horaire».

SUPPRIMER UNE PLAGE HORAIRE :

Pour supprimer un créneau, cliquez dessus (1) et supprimez-le grâce au bouton associé (2).

LundiMardiMercrediJeudiVendrediSamediDimanche

01 h

02 h

03 h

04 h

05 h

06 h

07 h

08 h

09 h

10 h

11 h

12 h

13 h

14 h

15 h

16 h

17 h

18 h

19 h

20 h

21 h

22 h

23 h

00 h

CAMÉRA

Salon

MODIFIER PLAGE HORAIRE

ACTIVÉE☒

DÉBUTMercr18 h 00

FINMercre19 h 00

ANNULER

OK

SAUVEGARDER MES PLANNINGS

1

2

Si vous ne souhaitez pas supprimer un créneau mais que vous avez besoin d'interrompre un enregistrement de façon ponctuelle, vous pouvez le désactiver :

- Soit en cliquant sur «Désactiver mes plages» (3), dans ce cas elle seront toutes inactives.

- Soit en cliquant sur la plage concernée puis en décochant la case «activée» (4).

Procédez de la même façon pour les ré-activer.

06 h

07 h

08 h

09 h

10 h

11 h

12 h

13 h

14 h

15 h

16 h

17 h

18 h

19 h

20 h

21 h

22 h

23 h

00 h

ACTIONS

Ajouter une plage horaire

Activer mes plages

Désactiver mes plages

SAUVEGARDER MES PLANNINGS

3

4

5

Les plages désactivées apparaissent en gris et celles toujours actives sont en vert

! Après validation des différentes modifications, pensez à sauvegarder vos nouvelles informations (5) !

SUR VOTRE APPLICATION

- 1

Ouvrez votre application
- 2

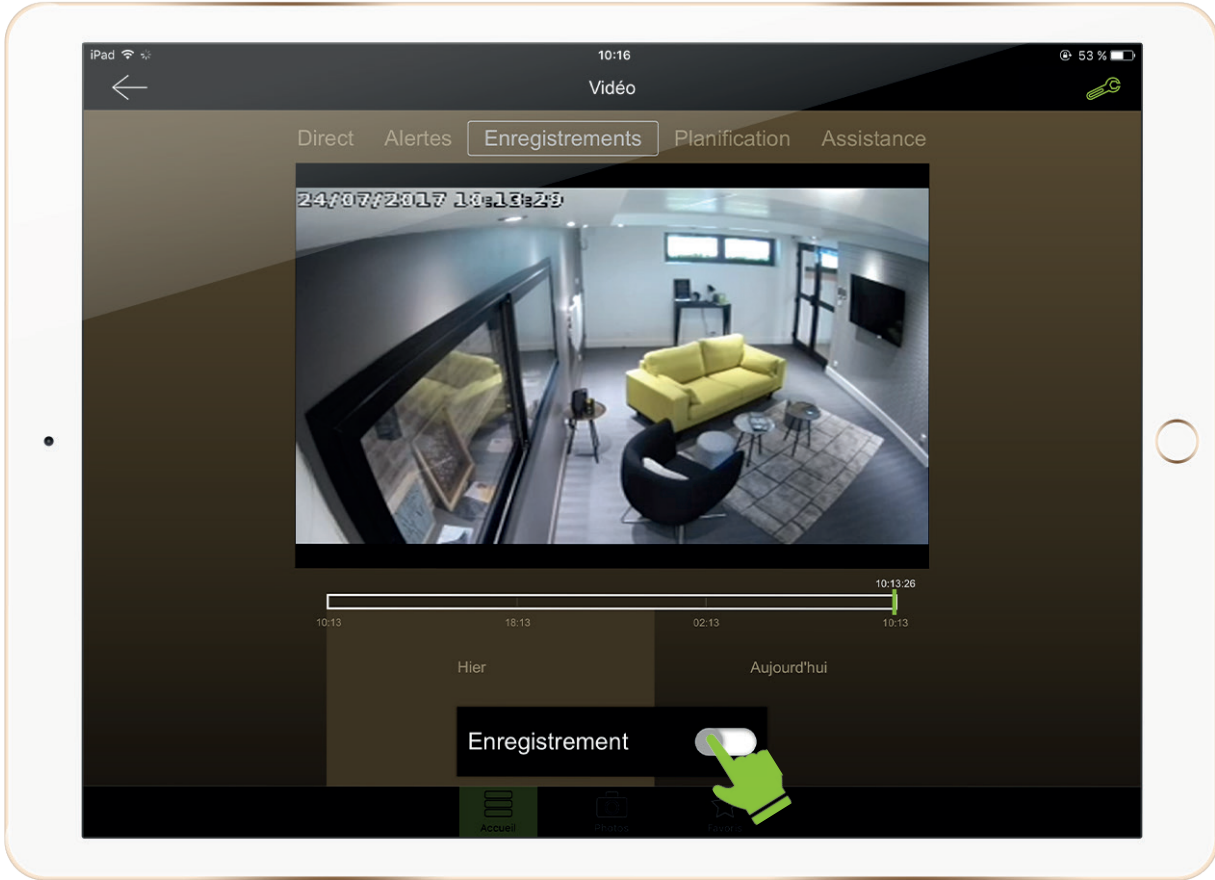
Dans «Vidéo», allez dans l'onglet «Enregistrement»
- 3

Activez et désactivez l'enregistrement comme bon vous semble.

+

Si vous n'avez pas de moments particuliers à enregistrer, nous vous conseillons de planifier un **enregistrement continu 24h/24**.

De cette façon, en cas d'effraction, cela vous permettra de pouvoir remonter avant et après la vidéo d'alerte qui ne dure que 30 secondes.



7. Je veux télécharger mes vidéos

EXPLICATION : toutes vos vidéos peuvent être téléchargées sur votre ordinateur ou un disque dur externe. Elles sont préalablement découpées en période de 10 minutes pour éviter des téléchargements trop lourds et vous permettre de n'avoir que la séquence qui vous intéresse vraiment.

DEUX TYPES DE VIDÉO :

Vidéo d'alerte : il s'agit d'une vidéo de 30 secondes enregistrée lors d'une détection.

Vidéo enregistrée : ce sont les enregistrements que vous avez programmés.

PAR EXEMPLE :

Malheureusement, vous venez d'être cambriolé. La police risque de vous demander une preuve vidéo si vous lui demandez d'intervenir.

Téléchargez l'extrait vidéo du cambriolage depuis votre espace client et envoyez-le par mail aux forces de l'ordre. Cela complètera votre dossier de déclaration de vol.

COMMENT FAIRE ?

- 1
- Connectez-vous sur votre espace client
- 2
- Allez dans l'onglet «TÉLÉCHARGER»
- 3
- Téléchargez les vidéos que vous souhaitez archiver

CLASSIFICATION DES VIDÉOS

1

VIDÉOS D'ALERTE
Elles sont classées dans des dossiers à la date à laquelle la détection a eu lieu.

2

VIDÉOS ENREGISTRÉES
Elles sont répertoriées par date puis par créneau horaire. Dans chaque dossier, elles sont divisées par fichier de 10 minutes.

!

Faites attention aux délais de conservation de vos vidéos sur votre compte client :
- vos enregistrements vidéo ne sont disponibles que 24h
- vos vidéos d'alertes sur détection sont quant à elles stockées pendant 30 jours.

1

VIDÉOS D'ALERTE

VIDÉOS ENREGISTRÉES

VIDÉOS D'ALERTE

Vous pouvez télécharger vos alertes pour les archiver

19 JUILLET



19 Juillet 2017 - 15:59
Parking
Mouvement



2

VIDÉOS D'ALERTE

VIDÉOS ENREGISTRÉES

VIDÉOS ENREGISTRÉES

Vous pouvez télécharger vos vidéos enregistrées pour les archiver
Les vidéos sont au format .ts, merci d'utiliser un lecteur compatible tel que VLC

13 JUILLET - de 09:00 à 10:00



13 JUILLET - de 08:00 à 09:00



13 JUILLET - de 07:00 à 08:00



13 JUILLET - de 06:00 à 07:00



13 JUILLET - de 05:00 à 06:00



13 JUILLET - de 04:00 à 05:00



8. Je veux configurer mes coordonnées pour les alertes

EXPLICATION : votre service vous offre la possibilité de renseigner jusqu'à 3 numéros de téléphone différents et 3 adresses email différentes sur lesquels seront transmis les alertes.

PAR EXEMPLE :

Vous n'avez pas toujours votre téléphone avec vous ou bien vous êtes momentanément injoignable ? Renseignez au moins 2 numéros.

COMMENT FAIRE ?

SUR VOTRE COMPTE CLIENT

- 1

Connectez-vous
- 2


Rendez-vous sur l'onglet «CONFIGURER», puis dans mes alertes
- 3


Rentrez les numéros et adresse email des personnes concernées (1)
- 4

Activez ou désactivez ces contacts selon vos besoins (2) puis validez (3)

SUR VOTRE APPLICATION

- 1

Ouvrez votre application et cliquez sur 
- 2

Cliquez sur  et rendez-vous sur «Modifier mes alertes»



+ Vous pouvez **pré-remplir 3 numéros de téléphone ou email** mais décider de **les activer ou désactiver selon vos besoins**. Ainsi vous pouvez déléguer la gestion des alertes à un autre membre de la maison ou à un proche exceptionnellement.

! Vous bénéficiez de 20 SMS d'alerte par mois et d'alertes illimitées par email. Faites en sorte de toujours laisser au moins une adresse email active.

9. Je veux changer mes informations de profil

Si vous souhaitez modifier votre nom, votre adresse de souscription et/ou votre adresse de facturation, merci de contacter le service client au **02 72 96 11 35** ou adresser un email à **info.commerciales@deltadore.com**

! Ces changements concernent des informations qu'il nous est indispensable de connaître afin de garantir le service. C'est pourquoi nous vous demandons de nous en informer.



Néanmoins, à partir de votre espace client, ainsi que votre application, vous pouvez modifier votre mot de passe dans l'onglet «MON COMPTE»..

MON PROFIL

NOM

DEL TADORE

PRÉNOM

Shauron

ADRESSE POSTALE

1 F VIELUX CHENE 35270 RONNEMAIN

ADRESSE DE FACTURATION

1 F VIELUX CHENE 35270 RONNEMAIN

MODIFIER MON MOT DE PASSE

ANCIENT MOT DE PASSE

NOUVEAU MOT DE PASSE

CONFIRMER MOT DE PASSE

VALIDER

>

10. Je veux consulter mes factures

EXPLICATION : chaque mois, vous recevez une facture pour récapituler votre offre. Afin de les archiver, vous avez la possibilité de les télécharger à partir de votre espace client.

COMMENT FAIRE ?

- 1 Connectez-vous sur votre espace client
- 2 Rendez-vous sur l'onglet «MON COMPTE» puis allez dans «Mes Factures».
- 3 Téléchargez les factures qui vous intéressent



Si vous souscrivez aux 2 services mais à des dates différentes, vous recevrez 2 factures / mois.

GÉNÉRAL

MES FACTURES

MES FACTURES

Utilisez cet espace pour consulter vos factures.

3 Avril 2017	9.90€ TTC	
3 Mars 2017	9.90€ TTC	
3 Février 2017	9.90€ TTC	

11. Je veux modifier mes coordonnées bancaires

EXPLICATION : cette fonction vous permet de mettre à jour vos informations bancaires si vous avez changé de carte ou si votre numéro virtuel arrive à échéance.

PAR EXEMPLE :

Votre carte expire dans 1 mois. Nous vous envoyons un email de rappel. Une fois votre nouvelle carte reçue, suivez les instructions et modifiez vos coordonnées bancaires.

COMMENT FAIRE ?

- 1 Connectez-vous sur votre espace client
- 2 Rendez vous sur l'onglet «MON COMPTE»
- 3 Mettez à jour vos coordonnées bancaires



Si vous utilisez un numéro de carte virtuel, pensez à renseigner une durée d'au moins 12 mois et à multiplier votre abonnement mensuel au moins par 12.

Exemple : je souscris à Tranquillity Premium le 1er Juillet. J'indique une durée de validité de 12 mois et je charge ma carte virtuelle de 120€.

GÉNÉRAL

MES FACTURES

MES ABONNEMENTS

Showroom DELTADORE

OFFRE TRANQUILLITY-PREMIUM	OFFRE TRANQUILLITY-ASSIST
Date de souscription : 03/02/2017 Engagement : 12 mois Nombre de caméras : 2	Vous n'avez pas souscrit à l'offre Tranquillity-Assist. Compléter mes services

SUIVI CONSOMMATION

Nombre de SMS abonnement restant : 20

0 20

MODE DE PAIEMENT

Carte de paiement

Renouveler ma carte

MON PROFIL

NOM
DEL TADORE

PRÉNOM
Showroom

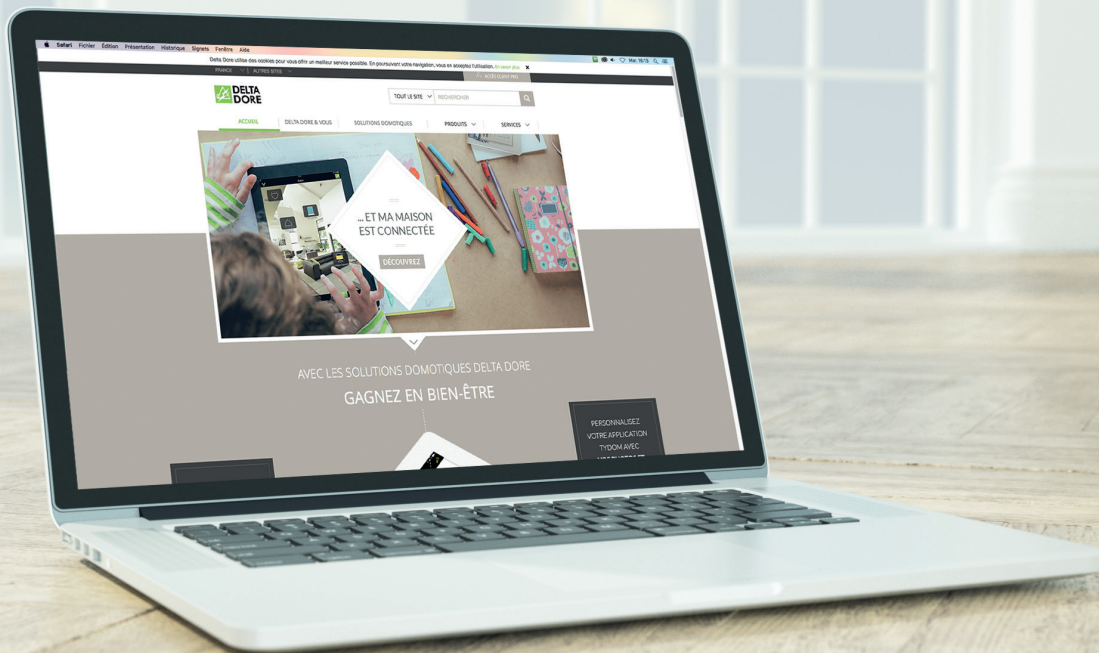
ADRESSE POSTALE
1 F VIELIX CHENE 35770 BONNEMAIN

ADRESSE DE FACTURATION
1 F VIELIX CHENE 35770 BONNEMAIN



Si un de vos prélèvements mensuels est refusé, nous serons contraints de suspendre le service sans régularisation de votre part sous 10 jours.

Retrouvez toutes les offres Delta Dore
sur deltadore.fr



CONTACT

02.72.96.11.35
info.commerciales@deltadore.com

www.deltadore.fr

